



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA EN EL SERVICIO DE ALQUILER DE EQUIPO DE  
CÓMPUTO, PARA EL INCREMENTO DE USUARIOS  
DELCIBER KELVIN.**

**Autor:** Contreras Mena Kelvin Leonardo

**Tutor:** Simón Alberto Illescas Prieto

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mi familia por el apoyo incondicional que siempre y en todo momento me han brindado en especial a mi padre y madre quien han sido parte fundamental para seguir con paso firme el proceso de vida, ya que ellos me dieron grandes enseñanzas y orgullosamente puedo decir que también son protagonistas de este sueño alcanzado.

El apoyo de mis amistades por brindarme su tiempo y un hombro al cual poder acudir, lo que me permitieron poder aprender de la vida a su lado todo esto es posible gracias a ustedes.

Gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de este sueño.

Contreras Mena Kelvin Leonardo

## **AGRADECIMIENTO**

El desarrollo de esta etapa de mi vida no fue fácil, son muchas personas que han contribuido al proceso y culminación de este proyecto, pero en especial doy gracias a Dios por protegerme y guiarme por el camino correcto y darme las fuerzas necesarias para superar cada uno de los obstáculos y dificultades que se me atraviesan en el camino.

Gracias el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología y sus excelentes catedráticos por su dedicación y paciencia a lo largo de mi estadía en la unidad académica en mi formación estudiantil.

Gracias a mis padres por nunca darse por vencidos por mis avances y desarrollo durante mi crecimiento como profesional.

Contreras Mena Kelvin Leonardo.

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta en el servicio de alquiler de equipo de cómputo, para el incremento de usuarios del Ciber Kelvin.** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir a la mejora de equipos de cómputo para incrementar los usuarios del Ciber Kelvin ubicado en la Parroquia Febres cordero, de la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?** Presentado por Contreras Mena Kelvin Leonardo como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

**Contreras Mena Kelvin Leonardo**

Tutor:

**Simón Alberto Illescas Prieto**

## **CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, Kelvin Leonardo Contreras Mena en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación PROPUESTA EN EL SERVICIO DE ALQUILER DE EQUIPO DE CÓMPUTO, PARA EL INCREMENTO DE USUARIOS DELCIBER KELVIN., de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología En Administración De Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Kelvin Contreras Mena \_\_\_\_\_

Nombre y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_

Firma

No. de cedula: \_\_\_\_\_

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Propuesta en el servicio de alquiler de equipo de cómputo, para el incremento de usuarios del Ciber Kelvin.

**Autor:** Contreras Mena Kelvin Leonardo

**Tutor:** Simón Alberto Illescas Prieto

**RESUMEN**

Para toda empresa o negocio es de vital supervivencia una óptima atención al usuario, debido a que esta permite que el producto o servicio logre tener un alto impacto en relación a la competencia. Por lo tanto, el siguiente proyecto de investigación consiste en la elaboración de una propuesta en el servicio de alquiler de equipo de cómputo, para el incremento de usuarios del ciber Kelvin., el cual precisa mejorar la imagen comercial, tanto como para la atención al cliente como también su promoción en el mercado esto ayudara a incrementar el flujo de usuarios. ya que el local carece de pancartas publicitarias esto produce Desconocimiento del servicio que se ofrece, Área sin climatización crea Ambiente inadecuado de trabajo y Aptitud y disposición del personal genera Inconformidad del usuario. Para poder ejecutar el proyecto se tomaron en cuenta aspectos como el de desarrollar un diseño de investigación experimental y bibliográfico, Siendo la disminución del flujo de usuarios el principal problema, se ejecutará una investigación de campo complementándola registros históricos con la investigación documental. Para la realización de este proyecto se utilizará el tipo de muestra estratificado. Los métodos teóricos son método deductivo y el método histórico, las técnicas de investigación que fundamentaran nuestros resultados para poder analizarlos son la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario t la técnica FODA con su instrumento la matriz FODA. Esto finalmente permitirá incrementar los el flujo normal de usuarios y el ingreso del local comercial Locutorio “Kelvin” Los beneficiarios de este trabajo son la familia Contreras Menas quienes son los propietarios del establecimiento que buscan mejorar e incrementar el ingreso de usuarios.

Servicio	Alquiler	Incremento	Usuario
----------	----------	------------	---------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Proposed in the rental service of computer equipment, for the increase in users of cyber Kelvin.

**Autor:** Contreras Mena Kelvin Leonardo

**Tutor:** Simón Alberto Illescas Prieto

**ABSTRACT**

For any company or business is vital survival an optimal attention to the user, since it allows that the product or service will have a high impact in relation to the competition. Therefore, the following research project consists in the development of a proposal in the rental service of computer equipment, for the increase of the Cyber-Kelvin. users, which needs to improve the brand image, both as for the attention to the client as also their promotion in the market this will help increase the flow of users. Since the local lacks advertising flags this produces ignorance of the service offered, Area without air conditioning creates inappropriate working atmosphere and fitness and the staff generates dissatisfaction of the user. To run the project aspects were taken into account as the develop a bibliographic and experimental research design, being the decrease in the flow of users the main problem, will run a field research supplementing it historical records with documentary research. The stratified sample type will be used for the implementation of this project. Theoretical methods are deductive method and the historical method, research techniques that substantiate our results to analyze them are the survey technique with their questionnaire instrument t the SWOT technique with your instrument matrix SWOT. This will finally increase the normal flow of users and the income of the commercial booths "Kelvin" the beneficiaries of this work are the family Contreras Mena, who are the owners of the establishment seeking to improve and increase the user input.

Service	Rental	Increase	User
---------	--------	----------	------



## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Páginas</b>
PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRAFICOS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto	2
Situación conflicto	3

Delimitación del problema	5
Formulación del problema	5
Variables de la investigación	5
Evaluación del problema	5
Objetivos de la investigación	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Justificación e Importancia	7
Preguntas de investigación	10
Viabilidad de investigación	10
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>11</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>11</b>
Antecedentes Históricos	11
Antecedentes Referenciales	13
Fundamentación Legal	16
Definiciones conceptuales	20
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>22</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>22</b>
Presentación de la empresa	22

Misión	22
Tipo de investigación	25
Población y muestra	26
Población	27
Muestra	28
Tipo de muestra	28
Métodos teóricos	29
Técnica e Instrumentos	29
La Encuesta	30
FODA	30
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>32</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>32</b>
Matriz FODA	42
Propuesta	43
Plan de Mejoras	44
Conclusiones	59
Recomendaciones	60
Bibliografía	61
Anexos	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Bifurcación	4
Tabla 2 Tipología de investigación	25
Tabla 3 Plaza a intervenir	28
Tabla 4 Selección de usuarios	29
Tabla 5 Procedimiento	29
Tabla 6 Frecuencia	32
Tabla 7 Calificación	33
Tabla 8 Importancia	34
Tabla 9 Atención al usuario	35
Tabla 10 Predisposición	36
Tabla 11 Aspectos	37
Tabla 12 Conocimiento	38
Tabla 13 Publicidad	39
Tabla 14 Desarrollo de publicidad	40
Tabla 15 FODA	42
Tabla 16 Plan de Mejoras	45
Tabla 17 Cronograma	46
Tabla 18 Presupuesto plan de mejora	47
Tabla 19 Presupuesto Merchandising	57
Tabla 20 Medios BTL	58
Tabla 21 Presupuesto Total	58

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Logotipo	22
Gráfico 2 Frecuencia	32
Gráfico 3 Calificación	33
Gráfico 4 Importancia	34
Gráfico 5 Atención al usuario	35
Gráfico 6 Predisposición	36
Gráfico 7 Aspectos	37
Gráfico 8 Conocimiento	38
Gráfico 9 Publicidad	39
Gráfico 10 Desarrollo de publicidad	40
Gráfico 11 coffee break	48
Gráfico 12 Táctica de precio	51
Gráfico 13 Promoción	52
Gráfico 14 Banner Publicitario	53
Gráfico 15 Llaverero	54
Gráfico 16 Jarro	55
Gráfico 17 Afiches	55
Gráfico 18 Calcomanías	56
Gráfico 19 Poster	56

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Ubicación del local .....	63
Anexo 2 Pancarta Publicitaria .....	63
Anexo 3 Establecimiento .....	64
Anexo 4 Panorámica del establecimiento .....	64
Anexo 5 Permiso de funcionamiento .....	65
Anexo 6 Encuesta.....	66

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

El uso de la tecnología específicamente los equipos de cómputo tales como los son las computadoras han aumentado en los últimos 20 años y está en constante evolución, es normal observar como cada vez más personas se encuentran interesadas en instruirse en todo lo referente a computadoras e internet.

El uso de los equipos de cómputo es cada vez más indispensable, es normal debido a los avances tecnológicos tanto para niveles académicos incluso para niveles empresariales. Los primeros ciber o cibercafé surgieron en Londres (Inglaterra), cuyo servicio era netamente académico por aquellos días de 1994, usualmente se cobra una tarifa fija por un período determinado para el uso de equipos de cómputo. El cual se ha convertido en una herramienta interactiva, informativa y eficaz tanto para jóvenes y adultos que desean la utilización de aquellos equipos de cómputo para realizar sus trabajos.

En muchos países de la que fueron partícipes los ciber o cibercafé se convirtieron en negocios muy populares. Sin embargo, la sobreoferta, la aptitud desleal y la caída de los precios han hecho que el sector haya sufrido una importante crisis, razón por la cual muchos negocios han tenido varios problemas que como finalización no tuvieron más opción que el cierre total de sus actividades.

Otra circunstancia que ha puesto en la mira de las autoridades a los cafés Internet es el aumento de delitos informáticos realizados desde estos sitios de acceso público, donde se dificulta el control del usuario.

Además Con el acceso libre a páginas pornográficas sin tener filtros adecuados para menores de edad, se ha impuesto la moda de las cabinas privadas lo cual propicia aún más el acceso a estas páginas.

En algunos países como Turquía, China o Arabia Saudita, los cafés Internet están duramente regulados para prevenir que sus ciudadanos se informen libremente y accedan a información del exterior sin restricciones. Se obliga a la aplicación de estrictos filtros y se realizan controles de censura gubernamental. Ya que la información que se filtra puede alterar la paz y esto conllevaría a un gran lío global.

### **Ubicación del problema en un contexto**

En Latinoamérica la facilidad de estos equipos de cómputos no está al alcance de todas las personas, debido a su condición económica y a la capacidad de adquisición. Por otro lado, las personas que generalmente poseen una computadora no pueden complementar con el servicio de internet, debido a la tarifa elevada del proveedor de servicio de internet en su país.

Sin embargo, para realizar trabajos o tareas académicas se necesita un conocimiento básico en informática que le permita al dueño de la computadora utilizar todas las aplicaciones y utilidades que posee el ordenador, también como la adquisición de una impresora para poder formalizar sus trabajos en una hoja de papel, caso contrario se ven en la obligación de trasladarse a imprenta o un Ciber más cercano para poder realizar la impresión a cambio de un costo en dólares.

Los locutorios Cibercafés o comúnmente llamados ciber Facilitan y brindan a la sociedad la oportunidad de alquilar un equipo de cómputo, ofreciendo un total acceso a internet sin restricciones al usuario permitiéndole también a su disposición el aprovechamiento de todas las aplicaciones que posee el ordenador como estime conveniente de una manera segura y confiable, a cambio de una tarifa en dólares en un



tiempo determinado. Contando con el asesoramiento del encargado del local que le ayudara a Cada uno de los usuarios, según la clientela y el tipo de ellos requieren un equipo informático diferente, así como distinto nivel de mantenimiento y conocimientos para poder gestionarlo.

### **Situación conflicto**

En Ecuador Los locutorios cibercafés o ciber han sido parte fundamental en el crecimiento profesional de las personas, tanto para estudiantes o para situaciones de trabajos empresariales. Los ciber han sido aceptados por parte de la mayoría de personas las cuales necesitan trabajar en un ordenador con acceso a internet, también por el libre uso de sus aplicaciones para poder desarrollar los trabajos sin dificultad y por el fácil desarrollo de trabajos investigativos del mismo.

Hoy día, los mayores usuarios de los ciber son los jóvenes que con gran frecuencia reunirse en ellos para acceder a videojuegos en línea donde pueden comunicarse en tiempo real con sus amistades mientras juegan los videojuegos de la actualidad.

También son visitados por gente que tiene intervenido el acceso a Internet en su trabajo y no tiene alternativas de consulta en sus hogares, por estudiantes y padres que requieren asesoría en búsquedas de información, por extranjeros que encuentran en los ciber o cibercafés la posibilidad de tener una vía para comunicarse con sus familiares y amigos al encontrarse lejos de su hogar de origen y por cualquier otra persona que requiera acceso a Internet y sus servicios de forma rápida y económica.

Actualmente, con el gran auge de las denominadas redes sociales, se ha venido aumentando el uso de estos establecimientos, incluso por aquellos usuarios que no hacían uso del Internet con anterioridad, aprovechando las aplicaciones que estas disponen, como el poder enviar y recibir imágenes, vídeos, servicio de chat, incluso recibir noticias generadas al momento y estar al día en las últimas novedades internacionales o del espectáculo.

Así como la red social tiene gran participación de los locales que ofrecen internet también intervienen los fanáticos a los videos juegos que muy a menudo se dirigen a los ciber con un grupo considerable de amigos para jugar en línea, inclusive se realizan campeonatos de juegos en línea a cambio de un premio al primer lugar esto anima a los video jugadores a visitar con gran frecuencia los ciber.

Piden computadoras con alta calidad gráfica y potente, debido a las exigencias de los juegos actuales, y una mayor renovación de equipos, ya que constantemente salen al mercado nuevos videos juegos que necesitan mayor potencia o calidad gráfica. Permiten una innovación constante en las técnicas.

Sin embargo, En Guayaquil Parroquia, Febres Cordero en el sector Cooperativa 7 de septiembre Plan Piloto PB, existe un Ciber llamado “Kelvin” que ha disminuido el ingreso de usuario, Debido a la carencia de un plan de mejoras en la atención de sus clientes y a una escasez de promoción en el mercado.

Estas medidas no se han tomado en cuenta desde que el ciber Kelvin abrió por primera vez sus puertas por los tanto necesita de la inmediata intervención de estos planes de mejoras, logrando un gran impacto en tanto a su servicio al usuario como también en su promoción en el mercado.

Tabla 1  
*Bifurcación*

<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
Escasez de pancartas publicitarias	Desconocimiento del servicio que se ofrece
computadoras con baja calidad gráfica y potentes	Escasa influencia usuarios
Aptitud y disposición del personal	Inconformidad del usuario

Nota: Autor Contreras, K. (2018)

## **Delimitación del problema**

**Campo** : Administración

**Área** : Servicio

**Aspectos** : Alquiler, Incremento de usuarios

**Tema** : Propuesta en el servicio de alquiler de equipo de cómputo, para el incremento de usuarios del locutorio Kelvin.

## **Formulación del problema**

¿Cómo contribuir a la mejora de equipos de cómputo para incrementar los usuarios del Locutorio Kelvin ubicado en la parroquia Febres cordero, de la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?

## **Variables de la investigación**

- Variable independiente: Servicio de alquiler
- Variable dependiente : Incremento de usuario

## **Evaluación del problema**

### **Relevante:**

Para una comunidad rodeada de centros educativos es de vital importancia un Ciber o un centro de investigación que permitan a los usuarios poder utilizar y gestionar una o varias computadoras sin necesidad de trasladarse a un sector lejano a su residencia. Permite mayores posibilidades de explorar en los recursos disponibles en la Internet, favorece la creatividad, los usos innovadores. También es importante para aquellas personas que no tienen la capacidad de adquisición de estos servicios de internet de forma personal. El Ciber Kelvin es un espacio muy importante de acceso a la tecnología para poblaciones que no tienen conectividad en su medio inmediato, por ejemplo en su casa, escuela o trabajo.

**Factible:**

Es factible puesto que a pesar el Ciber kelvin lleva en funcionamiento 6 años en el último semestre del 2018 ha disminuido el flujo normal de usuarios continuos, por el cual precisa un mejor funcionamiento en sus actividades para poder captar. Debido a la carencia de un plan de mejoras en la atención de sus clientes y a una escasez de promoción en el mercado precisa mejorar la imagen comercial, tanto como para la atención al cliente como también su promoción en el mercado. Por lo tanto es factible por que ayuda al posicionamiento de marca, a atraer más clientes, dar a conocer los beneficios de los productos o servicios, etc.

**Delimitado:**

Identifica con claridad que el principal problema es la capacidad del personal que labura en el local ,el cual no posee una buena Aptitud y disposición para cumplir correctamente sus actividades y así poder tener una excelencia en atención al cliente para que la cartera de clientes del Ciber Kelvin aumente y se fortalezca.

**Variables:**

Identifica con exactitud al servicio de alquiler como variable independiente a trabajar, el cual contará con un plan de mejoras en la atención al cliente del alquiler de equipos de cómputo complementado con un plan promocional, esto ayudara a mejorar la imagen comercial del local permitiendo el incremento de usuarios, siendo el incremento de usuarios la variable dependiente.

**Claro:**

Es clara ya que evidentemente la atención al cliente para cualquier negocio o empresa es de vital supervivencia, mantener al usuario conforme con el servicio que se le está ofreciendo mejora la imagen comercial por ende crea una confiabilidad y retiene al usuario

fidelizándolo. De lo contrario en cualquiera de los casos, será muy difícil construir un negocio rentable y sostenible.

### **Evidente:**

Es evidente que precisa una mejora de imagen comercial mejorando su atención al cliente ya que en los últimos 6 meses del año 2018 del Ciber kelvin ha disminuido el flujo de sus usuarios debido a varios factores. Como computadoras con baja calidad gráfica y potente genera escasa influencia usuarios, Aptitud y disposición del personal del local, crea Inconformidad del usuario y Escases de pancartas publicitarias causa desconocimiento del servicio que se ofrece. Los negocios fracasan porque no logran atraer la cantidad suficiente de clientes, o porque atraen el tipo de cliente equivocado que sólo compra por precio.

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

Diseñar un plan de mejora en el servicio de alquiler de equipos de cómputo, para el incremento de los usuarios.

#### **Objetivos Específicos**

- Identificar los aspectos teóricos de atención al usuario y servicios de alquiler de equipos de cómputo.
- Diagnosticar los procesos metodológicos en la investigación planteada.
- Proponer plan de mejora en el servicio de alquiler de equipos de cómputo.

#### **Justificación e Importancia**

Para el constante crecimiento de cualquier empresa o negocio, es de vital importancia generar un plan de mejora en atención de clientes estructurar la presentación del Ciber Kelvin para asegurar la satisfacción de los clientes y es necesario forjar un impacto promocional en el mercado es

decir, definir el mensaje y seleccionar los medios que se utilizará, por ende, El presente trabajo facilita una propuesta en el servicio de alquiler de equipo de cómputo, para el incremento de usuarios del locutorio Kelvin. Que consiste en un plan de mejora en atención al cliente para el establecimiento comercial Ciber “Kelvin”, el cual precisa mejorar la imagen comercial, tanto como para la atención al cliente como también su promoción en el mercado, y así poder incrementar el flujo de usuarios, lo que seguro aportará en el fortalecimiento y crecimiento de la misma logrando los resultados deseados por los dueños del establecimiento.

Los ciber son los sitios más visitados en la última década, esto se da por los avances de la tecnológicos, porque en un mundo globalizado el internet es un medio que nos permite acercar a la gente común con la tecnología tanto para usos investigativos, negocios, educativos, comunicación en tiempo real, entretenimiento, informativo, y sistemas de programación desarrollo de software, entre otras actividades que puedan ofrecer estos locales comerciales.

El nacimiento de este negocio está orientado a satisfacer necesidades del medio, específicamente para estudiantes de todos los niveles educativos, considerando que también favorece a profesionales y público en general que requiera de un servicio de tan amplio espectro como lo es el acceso a INTERNET, ya sea por razones educativas o simplemente por entretenimiento u óseo, el uso de un ordenador para juegos en líneas o para programadores y diseñadores gráficos en capacitación constantes necesitando una computadora con los suficientes requerimientos para un óptimo rendimiento.

En vista del gran enriquecimiento cultural y tecnológico que brinda el mundo de hoy y que en gran modo está al servicio de la sociedad, el acceso a internet se ha visto como un negocio rentable, donde los clientes se sientes cómodos y regresan, por lo anterior este proyecto tiene una oportunidad de negocio importante, un espacio de ocio, formación y

nuevas tecnologías, accesible a muchos jóvenes. (Cyber-Cafe. Recuperado noviembre 12, 2018 en <http://redlancybercafe.blogspot.com/2010/10/justificacion.html>).

Los beneficiarios de este trabajo los conforman la familia Contreras Mena, quienes son dueños y propietarios del local comercial Ciber “Kelvin” los cuales buscan incrementar la influencia normal de sus clientes ,en este estudio se comprobó que el Ciber ha disminuido en el último semestre del años 2018 los ingresos por lo tanto se determinó que necesita de carácter urgente una intervención con su respectivo plan de mejora ,mediante la propuesta de un plan de mejoras en el alquiler de equipos de cómputo y la aplicación de un plan promoción en el mercado del Ciber kelvin en el sector donde se encuentra ubicado , creando una confiabilidad en el servicio que se ofrece, de esta manera poder retenerlos de una forma oportuna a finales del año 2018 . Así poder obtener los resultados deseados, logrando continuar precisamente con las actividades de ciber contribuyendo con la comunidad ofreciendo un servicio de buena calidad permitiendo que el ciber y su buen servicio al cliente actúe como estrategia de mercadeo, por lo que es considerada un punto clave en la conexión exitosa entre el cliente y la marca.

En un Ciber podemos encontrar, los aplicaciones y herramientas necesarios para poder, realizar los trabajos con más habilidad, además en el podemos encontrar los materiales (Disquetes, CD, hojas, tinta, etc.), que nos ayudaran para poder llevar la investigación más a fondo. Además de darnos mayor información sobre las tareas, también brinda acceso, de comunicación por medio del Chat, que nos ahorra más dinero, que si hablamos por teléfono.

Los Ciber son espacios muy importantes de acceso a la tecnología para las personas que no tienen conectividad en su medio inmediato, A demás, son también beneficiarios todas las entidades públicas y privadas, educativas, financieras, y el público en general; los mismos que tendrán

fácil acceso a los servicios de Ciber Kelvin, Considerando que es básico e indispensable disponer de los instrumentos o herramientas como: servicio de internet, equipos de cómputos, equipos de video conferencia, equipos de comunicaciones, recurso humano capacitado, etc. Como también de insumos y materiales de oficina o escolares, A disposición cuando la comunidad lo necesite para poder complementar el servicio de alquiler de equipos de cómputo, debido que el internet, cada vez está más presente en todas las actividades y de completa importancia.

### **Preguntas de investigación**

¿Cuáles son los aspectos más relevantes para diseñar un plan de mejora en el servicio de alquiler de equipos de cómputo?

¿Qué factores conducen a las personas que visitan el Ciber Kelvin a prestar sus servicios en un local tradicional?

¿Qué técnica o proceso puede utilizar el administrador para orientar de una manera óptima los procesos de atención al usuario?

### **Viabilidad de investigación**

#### **Viabilidad técnica**

En el caso de la atención al cliente del Ciber Kelvin que presta servicios de alquiler de equipos de cómputo, hasta hace muy poco tiempo no existía un sistema ni un control necesario para mediar el funcionamiento de las actividades del establecimiento, por ende no existía los instrumentos necesarios para llevar a cabo la investigación.

#### **Viabilidad Económica**

El arranque de esta investigación requiere de un esfuerzo económico mínimo ya que cumple con todos los requisitos y recursos disponibles establecidos al momento al momento de hacer la investigación para poder llevar a cabo.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes Históricos**

Los primeros prototipos de locutorios o ciber nacen de Europa específicamente Londres (Inglaterra)1994. 2 estudiantes Eva Pascoe y Gene Teare idearon una forma de cambiar el sistema de una cafetería convencional para ofrecer algo que para los usuarios fuera diferente e interesante que sobrepasara las expectativas de toda persona o usuario. Tan solo la idea de poder tomar un rico café y un aperitivo mientras se navega en Internet a cambio de una tarifa mínima en dólares y que fuera de forma inmediata.

Siendo el primero en esas actividades, Su fundadora, Eva Pascoe redacta que la idea surgió a principio de los años 1990, cuando pasaba mucho tiempo lejos de la familia trabajando en su tesis doctoral. En esos tiempos era raro que una persona tuviera acceso a su correo electrónico o simple hecho de tener acceso a internet, sin embargo, el internet era netamente académico, el uso del correo debía considerar gastar grandes cantidades de dinero mediante su cuenta telefónica, un gasto que no todos los usuarios podían aprovechar.

Poco tiempo después mirando a su alrededor pensó que podría ser divertido poder ir a un establecimiento con su ordenador portátil , enviar correos y navegar a una tiempo ilimitado a internet mientras se tomaba un descanso en su rutina habitual, conversando con sus amigos buscaron e idearon la manera de tener una conexión permanente de internet para realizar trabajos, intercambiar mensajes con sus amistades , tener total acceso a internet y sobre todo tener que pagar una pequeña tarifa por el servicio.

Tres meses después fundaron el primer café Internet en Londres, solo tenían un problema, su máquina para preparar capuchinos podía preparar uno cada 2 minutos, por eso la gente se entretenía en Internet mientras esperaba que su café llegara. Desde ese momento el corazón de Londres fue el lugar que vio nacer esta historia, el primer Cybercafe se llamaba "Café Cyberia"; en el número 39 de Wiltshire Road, a lado del Centro Barrio Londinense de Tottenham Court Road; abrió sus puertas a principios de septiembre de 1994, poco tiempo después múltiples famosos como el mismo Mick Jagger se vieron atraídos por el concepto y se acercaron terminando como inversionistas.

A una velocidad sorprendente se desarrolló el negocio, de tal forma que Café Cyberia fue vendido a unos potenciales inversionistas de Corea del Sur, mismos que lo bautizaron con un nuevo nombre: BTR Internet Café. Poco a poco se colocaron sucursales dentro y fuera del Interior del Reino Unido, una de las primeras fue el del Centro Georges-Pompidou de París.

El tener un local con conexión a internet desde un café y pagar una pequeña suma de dinero por la utilización de la computadora permitiría a las personas poder enviar mensaje y correo a sus amigos y familiares en cualquier parte del mundo. Tres meses después de haber comentado esa idea a sus amigos abrió su primer cybercafé, desde ese momento los cybercafés se han multiplicado alrededor de todo mundo. (curiosidades2020).

Con el transcurso del tiempo y las nuevas tecnologías, los cybercafés se han multiplicado considerablemente, se estima que existen en el mundo cerca o más de 20,000 cybercafés, negocios que en su mayoría se distinguen por ofrecer ordenadores competentes, altas velocidades de conexión a la Red y demás servicios que permiten realizar las tareas necesarias para las escuelas, el trabajo, distracción y demás usos que el visitante pueda encontrar.

Con el tiempo se ha ido facilitando la forma de obtener ordenadores y esto ha ayudado a que cada vez más personas adquieren computadoras

sin una sola idea de lo que se trata este asunto, lo mismo sucede con los Cybercafés, hoy en día pocos son los cybercafés que aparecen que realmente tienen los conocimientos suficientes como para ofrecer una asesoría o auxilio aceptable para los usuarios que los visiten.

La reputación que los Cybercafés ha sido afectada seriamente; mal servicio, mala atención al cliente, ordenadores no muy actuales, poca limpieza, el personal capacitado no siempre es el que se encuentra dando la cara al cliente, esto deja muy bajo el concepto que el cliente tiene de un Cybercafé.

Pero aún existen Cybercafés que se defienden ante todas estas circunstancias y afortunadamente también existen clientes que se percatan de esto y por eso escogen el mejor lugar, hoy en día sigue habiendo Cybercafés que le hacen honor a su nombre, ofrecen café como originalmente se hacía, se encuentran a la vanguardia en lo que ofrecen, y, aun con esto, los encargados o dueños de estos negocios pueden decir que la máquina cafetera sigue siendo la misma.

El Cyber se aleja de la esencia del cybercafé el cual consistía en ofrecer café como originalmente nació, pero manteniendo y reforzando la atención al cliente en el servicio de alquiler de equipos de computo o mejor llamados ordenadores, permitiéndole al usuario la disposición y total acceso a internet, haciendo uso de todos sus aplicativos y herramientas acompañado de una asesoría técnica personalizada del encargado del establecimiento.

### **Antecedentes Referenciales**

El autor Carlos Eduardo Rojas Lievano, en año 2012 de la Universidad–EAN Bogotá D,C plantea el tema “Plan de negocios para la creación de un Cybercafe en el municipio del Carmen de Apicala”

Manifiesta que para contribuir con la sociedad y la comunidad del sector un Cyber debe el tener una conexión a internet rápida segura y eficiente

además de disponer de la mayor cantidad de insumos posibles de útiles de oficinas y escolares básicos y necesarios para satisfacer los requerimientos básicos que poseen nuestros usuarios a la hora de solicitar nuestros servicios.

La finalidad de disponer los insumos básicos de útiles y suministros, permitirá y facilitará a los clientes la adquisición de todas las herramientas necesarias para complementar sus necesidades inmediatas sin tener complicaciones de trasladarse o una papelería más cercana, logrando retener al cliente.

El Autor John Gregorio Miranda García, en año 2016 de la Universidad de Guayaquil plantea el tema “Plan de promoción del cyber “Carol EC” en el sector norte ciudadela mucho lote de la ciudad de Guayaquil”.

Manifiesta que para toda empresa es de vital importancia implantar una estrategia de promoción, debido a que esta permite que el producto logre tener un gran impacto en la sociedad y este empernado en la memoria de los usuarios en relación a la competencia, haciendo que a la hora de solicitar un servicio de alquiler de computadora el ciber en el cual se está investigando sea su primera opción.

La finalidad del plan de promoción mostrará todas las metas necesarias para obtener los resultados deseados incrementando el ingreso de los usuarios logrando las ventas de servicios más continuas.

A demás mostrarán las diversas estrategias de marketing y el análisis interno y externo que tiene el negocio ante la competencia. (Garcia Miranda, 2016)

Los Autores Pimentel Vásquez Kiara Cecilia y Vásquez Cabrera Tatiana Lizet, en el año 2014, de La Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo Plantea el tema “Plan De Negocios Para La Creación De Una Cadena De Cybercafé, Frente A Las Principales Universidades Usat, Usmp, Uss Del Departamento De Lambayeque”.

Manifiesta que “El servicio que se ofrece es una cadena de Cibercafés con servicios variados en un sólo lugar, proponiéndose un establecimiento con ambientes cómodo, servicios agregados como el “fast food”, sala para los diversos tipos de clientes o simplemente acceso al Wifi”. (Pimentel Vásquez & Vásquez Cabrera, 2014, pág. 5).

La autora Elsa María Lanchimba Lanchimba en el año 2016, de la universidad central del Ecuador plantea el tema: “Proyecto De Inversión Para La Creación De Un Cibercafé En El Sector De Carcelén, De La Ciudad De Quito”.

Manifiesta que, a comodidad de los consumidores en el servicio, es un aspecto muy importante en toda empresa, sobre todo en aquellas en el que el trato con el consumidor es directo. La comodidad en el servicio de un Café –Internet se ve reflejada en la eficiencia que el equipo le pueda brindar al consumidor así como la prestación de los servicios de cafetería, enfocándose principalmente en la calidad de los productos que se ofrezcan y sobre todo de la personalización de los servicios, es decir, el trato que se le dé al consumidor.

El autor Diego Alfonso Zaragocín Martínez en el año 2013, de la Universidad Nacional De Loja plantea proyecto de factibilidad para la creación de un cybercafe en la ciudadela shushuhuayco de la ciudad de Loja.

Manifiesta que para una efectiva permanencia del usuario en el establecimiento donde se está brindando un servicio como el alquiler de equipos de cómputo, se debe considerar que la comodidad y la seguridad que el usuario obtiene al momento de la adquisición de un producto o servicio es de vital importancia para poder fidelizar al cliente.

Según (Zaragocín Martíne, 2013) La iluminación adecuada que debe tener un local que brinda el servicio de alquiler de computadoras debe ir acorde con la ubicación de los muebles, computadoras e ingreso principal.

La privacidad que puede brindar el espacio de cada computador también es un factor importante en la decisión de una persona en utilizar dicho servicio. (pág. 8)

La diferencia con los temas que se están planteando deriva que además de una buena estrategia de promoción debe ser complementada de una atención al usuario optima y oportuna a beneficio del usuario haciendo que sus clientes se sientan cómodos, se debe considerar que al atraer al cliente también se lo debe de retener, donde se implementará el plan de mejoras para atención al cliente en el servicio de alquiler de equipos de cómputos.

El objetivo es ofrecer un servicio alquiler de ordenadores con total acceso a internet, sus servicios relacionados y el libre uso de los programas y aplicaciones que posee la computadora que satisfagan las necesidades del cliente.

### **Fundamentación Legal**

Para el desarrollo de este proyecto, es preciso determinar cuáles son los artículos que respaldan el mismo de acuerdo al tema de investigación, a continuación:

#### **Constitución De La República Del Ecuador (2008)**

En cuanto a los derechos Sección novena Personas usuarias y consumidoras según la Asamblea Nacional (2008).

**Art. 52.-** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la

interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

**Art. 53.-** Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

**Art. 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

**Art. 55.-** Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

### **Ley de Defensa del Consumidor**

En cuanto a las regulaciones y derechos que tienen los usuarios para recibir servicios de calidad, lo expone la Ley de Defensa del Consumidor (2011):

**Art. 4.-** Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil.

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; 3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;

4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

**Art. 5.-** Obligaciones del Consumidor. - Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;



3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,

4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

**Art. 18.-** Entrega del Bien o Prestación del Servicio. - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

### **Ley de la Constitución del Ecuador**

En cuanto a derechos como estudiante y a la educación, según Asamblea Nacional (2008):

**Art. 27.-** La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

**Art. 28.-** La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente. Es derecho de toda persona y comunidad interactuar entre culturas y participar en una sociedad que aprende. El Estado promoverá el diálogo

intercultural en sus múltiples dimensiones. El aprendizaje se desarrollará de forma escolarizada y no escolarizada. La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive.

### **Definiciones conceptuales**

**Incrementar:** Según la definición de la Real Academia Española, el significado de esta palabra hace referencia a dar mayor extensión, número o materia a algo. También se utiliza este concepto para adelantar o mejorar conveniencias, empleos o riquezas. Este término se utiliza para todo lo que pueda hacerse más grande en cantidad o magnitud. Cuando la cantidad de habitantes de un país o estado aumenta se dice que se ha incrementado el índice poblacional. RAE, (2018).

**Locutorio:** Local comercial que ofrece el servicio de llamadas telefónicas y servicio de internet. EDUCALINGO (2018).

**Cibercafé:** es un establecimiento en el cual el individuo paga un determinado valor por el tiempo que estará usando el internet con cualquier fin, puede ser para realizar un trabajo, revisar sus redes sociales o simplemente jugar. Significados.com (2013).

**Servicio:** Según Lamb, Hair y McDaniel, "un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente"

**Servicio:** Para Richard L. Sandhusen, "los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo"

**Usuario:** Un Usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo

que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo. El que usa algo es porque lo necesita, si estas frente a un cajero automático por que necesitas que este te dispense dinero te conviertes en un usuario del banco y de los servicios electrónicos que este presta. (General U, 2014)

**Alquiler:** Acción y resultado de dar o tomar alguna cosa para hacer uso de ella por un tiempo y precio determinados. WordReference, (2015).

**Alquiler o arrendamiento:** Alquiler o arrendamiento es un contrato por el medio una parte se compromete a transferir temporalmente el uso de una cosa mueble o inmueble a una segunda parte que se compromete a su vez a pagar por ese uso un determinado precio. Recuperado. <https://www.definicionabc.com/economia/alquiler-o-arrendamiento.php>

**Propuesta:** Una oferta o invitación que alguien dirige a otro o a otros, persiguiendo algún fin.conceptos.com, (2018).

**Computadora:** Una computadora es una máquina capaz de procesar datos y entregar resultados a partir de datos ingresados calculados y administrados por un programa. Toda computadora se debe poder programar para automatizar procesos. Autor: Javier Cinacchi

**Equipo de cómputo:** Se refiere a los mecanismos y al material de computación que está adjunto a él. ACE Project (2018).

**Mejora:** Adelantar, acrecentar algo, haciéndolo pasar a un estado mejor. RAE, (2018).

**Promoción:** Según Patricio Bonta y Mario Farber, autores del libro "199 preguntas sobre Marketing y Publicidad", la promoción es "el conjunto de técnicas integradas en el plan anual de marketing para alcanzar objetivos específicos, a través de diferentes estímulos y de acciones limitadas en el tiempo y en el espacio, orientadas a públicos determinados"

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### Presentación de la empresa

#### Datos de la empresa:

Nombre de la empresa o negocio: Ciber – Kelvin

Fecha de fundación: 5 de marzo del 2012

Logo de la empresa o negocio

Gráfico 1

Logotipo



Actividad económica principal: Alquiler a corto y largo plazo de computadoras

#### Misión

Satisfacer las necesidades del público en general, proporcionando un servicio óptimo y de alta calidad en el alquiler de equipos de computación

ofreciendo internet rápido y eficiente además de brindar buen ambiente y seguridad.

## **Visión**

Convertirnos en la primera opción para todos los usuarios en general en ofrecer servicios de alquiler de equipos de cómputo del mercado logrando el máximo crecimiento.

## **Diseño de la investigación**

“diseño equivale a la concepción de un plan que cubra todo el proceso de investigación, en sus diversas etapas y actividades comprendidas, desde que se delimita el tema y se formula el problema hasta cuando se determinan las técnicas, instrumentos y criterios de análisis” (Rojas, 2011, pág. 53)

“el diseño de la investigación representa en gran medida la estructura metodológica que formará y seguirá el proceso de investigación, y además que conduzca a la solución del problema.” (Bastar, 2012)

“El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental.” (Arias, 2006, pág. 27)

Por lo tanto, según las definiciones de varios autores con respecto al diseño de investigación se refieren a un proceso en el cual cumpla varias etapas y ciclos de actividades, para comprender el tema que se está tratando, planteando su respectiva solución.

Para el diseño de esta investigación se escogió dos tipos de diseño de investigación que corresponden a las características del problema planteado.

### **El diseño de investigación experimental:**

“La investigación experimental es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente).” (Arias, 2006, pág. 34)

Según Santa Paella & Feliberto Martins el diseño de investigación experimental. Es aquel según el cual el investigador manipula una variable experimental no comprobada, bajo condiciones estrictamente controladas. Su objetivo es describir de qué modo y por qué causa se produce o puede producirse un fenómeno. Busca predecir el futuro, elaborar pronósticos que, una vez confirmados, se conviertan en leyes y generalizaciones tendentes a incrementar el cúmulo de conocimientos pedagógicos y el mejoramiento de la acción educativa. El investigador domina las condiciones bajo las cuales se realiza el experimento y modifica sus variables independientes para obtener los resultados. No toda situación educacional es factible ni conveniente de ser tratada experimentalmente, pero cuando las circunstancias son propicias y lo permiten, el estudio experimental debe aplicarse, pues de él se obtienen beneficios para el desarrollo de la ciencia. (Santa Paella & Feliberto Martins, 2002, pág. 85)

Este tipo de diseño de investigación consiste en la aplicación de varios cambios en la conducta de un objeto para observar e interpretar que cambios y que efectos produce al alterar si variable independiente, esto permitirá controlar factores al seleccionar grupos de semejantes características para poder medir su rendimiento inicial.

### **El diseño de investigación Bibliográfico:**

Se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y recóndita de material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o

el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos; los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes.

Este tipo de investigación comprende al estudio de un suceso pasado, analizando los fenómenos que se producen al tratar hipótesis entre sus variables, siempre y cuando esta investigación esté documentada, ya sea de cualquier clase. Siguiendo un proceso ordenado con objetivos precisos, con la finalidad de garantizar la construcción del conocimiento

### **Tipo de investigación**

“El tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios.” (Santa Palella & Feliberto Martins, 2002, pág. 88)

Tabla 2  
Tipología de investigación

<b>Investigación descriptiva</b>	<b>Investigación documental</b>
<p>Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias, 2006, pág. 26)</p>	<p>“se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos escritos u orales; uno de los ejemplos más típicos de este tipo de investigación son las obras de historia.” (Santa Palella &amp; Feliberto Martins, 2002, pág. 90)</p>

<b>Investigación exploratoria</b>	<b>Investigación de campo</b>
<p>“Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.” (Arias, 2006, pág. 23)</p>	<p>“La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna.” (Arias, 2006, pág. 31)</p>

Nota: Autor Contreras, K. (2018)

Es imprescindible que para conservar y ganar más clientes, ponga en marcha algunas medidas para atraerlos. Siendo la disminución del flujo de usuarios el principal problema que representa el Ciber “Kelvin” es importante llevar una investigación de campo apoyada con documentos en la investigación documental.

El propósito de estas investigaciones es tratar de profundizar el tema planteado y planificar una solución o varias soluciones para el problema a exploración, haciendo posibles diversas aplicaciones practicar.

### **Población y muestra**

Todo estudio, en la fase de diseño, implica la determinación del tamaño poblacional y muestral necesario para su ejecución. La ausencia de este paso puede conducir a que el estudio carezca del número adecuado de sujetos, con lo cual es imposible estimar adecuadamente los parámetros ni identificar diferencias significativas, cuando en realidad sí existen. Por otra parte, se corre el riesgo de estudiar un número innecesario de personas, lo cual acarrea no sólo pérdida de tiempo e inversión



innecesaria de recursos, sino que puede afectar la calidad del estudio. (Santa Palella & Feliberto Martins, 2002, pág. 105)

Por lo tanto para una correcta investigación es de vital importancia y radica en que a partir de esa muestra se puedan hacer inferencias sobre características de toda la población, es decir que se puedan obtener conclusiones que sean válidas para el conjunto poblacional.

### **Población**

Según (Tamayo Y Tamayo, 2003) Señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. (pág. 176)

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio, dividida en población finita y población infinita.

### **Población finita**

Las Poblaciones Finitas serán aquellos grupos o conjuntos de seres, que comparten atributos comunes, pero que a la vez constituyen una cantidad limitada de elementos o miembros, permitiendo su fácil identificación y contabilización. Algunos ejemplos de este tipo de poblaciones lo constituyen por ejemplo el número de estudiantes de una institución o el total de obreros de una industria. (pensante, 2016)

Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran.

### **Población Infinita**

Población Parte de la compleja disciplina de la Estadística, resulta pertinente explorar de forma breve y concisa algunas definiciones previas, que permitirán la mayor comprensión de este concepto, puesto que

permitirán entender su concepto, campo de influencia e implicaciones. (Pensador, 2016)

Tabla 3  
Plaza a intervenir

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Usuarios	57
Administrador	1
Empleados	2
<b>Total</b>	<b>60</b>

Nota: Autor Contreras, K. (2018)

La población se la considera como finita ya que las unidades que la componen no exceden de los 100.000 individuos.

### **Muestra**

“La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.” (Arias, 2006, pág. 83)

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Esto se representa en la Con frecuencia leemos y oímos hablar de “muestra representativa”, ‘muestra al azar “ “muestra aleatoria” como si con los simples términos se pudiera dar más seriedad a los resultados.

### **Tipo de muestra**

**Muestreo estratificado:** Consiste en dividir la población en subconjuntos cuyos elementos posean características comunes. (Arias, 2006, pág. 84)

Para el proyecto de investigación se trabajó con una base de 60 usuarios desagregados y categorizados por edades y ocupación, con necesidades

comunes la obtención de un ordenador con acceso a internet para poder realizar sus trabajos escolares, universitarios, empresariales o simple distracción.

Tabla 4  
Selección de usuarios

<b>Edades</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Ocupación</b>
8 -13 años	10	Estudiantes Escuela
14-18 años	15	Estudiante colegios
19-30 años	22	Estudiantes universitarios
31-55 años	13	Trabajo
Total	60	

Nota: Autor Contreras, K.(2018)

La muestra de población a trabajar está pactada sobre 60 usuarios

### **Métodos teóricos**

- **Método deductivo:** es un tipo de razonamiento lógico que hace uso de la deducción por una conclusión sobre una premisa particular.
- **Método Histórico:** un proceso de investigación empleado para reunir evidencia de hechos ocurridos en el pasado.

### **Técnica e Instrumentos**

Tabla 5  
Procedimiento

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Encuesta	Cuestionario
FODA	Matriz

Nota: Autor Contreras, K. (2018)

## **La Encuesta**

La encuesta es el mejor método para evaluar los procesos de alquiler de equipos de cómputo que actualmente se ofrece en el Ciber Kelvin, recopilando datos mediante un cuestionario previamente diseñado.

La información se recolecta a través de preguntas. La intención de la encuesta no es describir a los usuarios particulares que por casualidad son parte de la muestra, sino que se trata de describir un perfil detallado de la población y los efectos de la encuesta se presentan en forma de extractos, tablas y gráficos estadísticos.

Intentando indagar qué problemas son los más frecuentes y cuáles son los puntos fuertes del Ciber Kelvin, de los que disponen para afrontar un mercado cada vez más competitivo.

El instrumento que se utiliza para realizar la encuesta será el cuestionario en el cual se efectuarán preguntas de escalas de medición de actitudes y respuestas, que servirá para medir la percepción de los usuarios que solicitan una prestación de servicios en el Ciber Kelvin, dotando de información muy valiosa para conocer las necesidades, usos y costumbres de su clientela.

Con base a las respuestas y sugerencias obtenidas, se evalúan los porcentajes y se pondrá al mercado con el objetivo de establecer las necesidades del usuario para mejorar la experiencia en la prestación de servicio de equipo de cómputo en el Ciber Kelvin.

## **FODA**

La segunda técnica utilizada para el proyecto de investigación consta de un acrónimo de fortaleza llamado FODA, una herramienta que permite analizar la situación actual de un individuo o un objeto de estudio, permitiendo así obtener un diagnóstico preciso, de tal forma permita tomar las respectivas correcciones y decisiones para mejorar y fortalecer la situación actual del objeto de estudio.

El objetivo de la utilización de la herramienta FODA radica en la obtención de conclusiones sobre la situación actual y que el objeto investigado será capaz de enfrentar los cambios, partiendo de sus fortalezas y debilidades internas previamente diagnosticadas.

Puede, permite y ayuda al descubrimiento y evaluación de la planificación estratégica, identificar y calificar los objetivos estratégicos, determinando con claridad y fácil interpretación las oportunidades y amenazas. Enfocándose así a los factores que tienen mayor impacto en el Ciber kelvin, si es el caso, a partir de allí se tomaran eficientes decisiones y las acciones pertinentes.

El instrumento a utilizarse para realizar el FODA Consta de un Cuadro o una plantilla llamada plantilla análisis FODA , dividido en 4 segmentos haciéndolo practico y sencillo para interpretación de los resultados de tal manera que sea de fácil y evidente comprensión para todo público.

### **Procedimiento para realización del análisis FODA**

1) Definir el objetivo que deseamos lograr

Valoración de que tan exitoso puede llegar a ser un nuevo producto en el mercado.

2) Desarrollo del Análisis FODA

Recuperación información de fortalezas y debilidades

Compilación de información de oportunidades y amenazas

Potencializar los 4 ítems

3) Evalúa las estrategias a seguir

4) Desarrolla un plan de trabajo para el desarrollo de tus estrategias

5) Ejecuta y da seguimiento periódico a tu plan de trabajo.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### Aplicación de técnicas de instrumentos

Pregunta 1

¿Cuánto tiempo hace que frecuenta los servicios que presta el Ciber Kelvin?

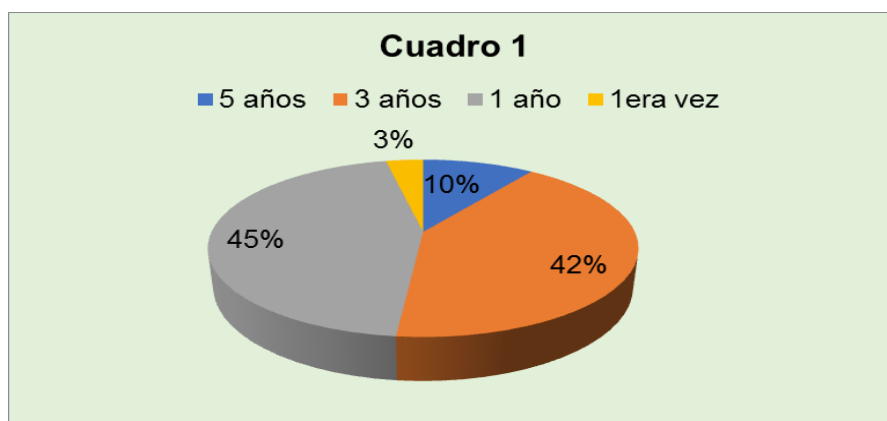
Tabla 6  
Frecuencia

<b>Cuadro 1</b>		
<b>Tiempo-año</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
5 años	6	10%
3 años	25	42%
1 año	27	45%
1era vez	2	3%
	60	100%

Autor: Contreras, K (2018)

Gráfico 2

Frecuencia



Autor: Contreras, K (2018)

#### Interpretación

El resultado de la 60 personas encuestadas arrojo que un 45 % recuenta hace 1 año el Ciber kelvin ,42% 3 años, el 10%5 años en tanto que un 3%frecuentaba por primera vez el Ciber kelvin.

## Pregunta 2

El servicio de alquiler de equipo de cómputo del ciber kelvin es:

Tabla 7

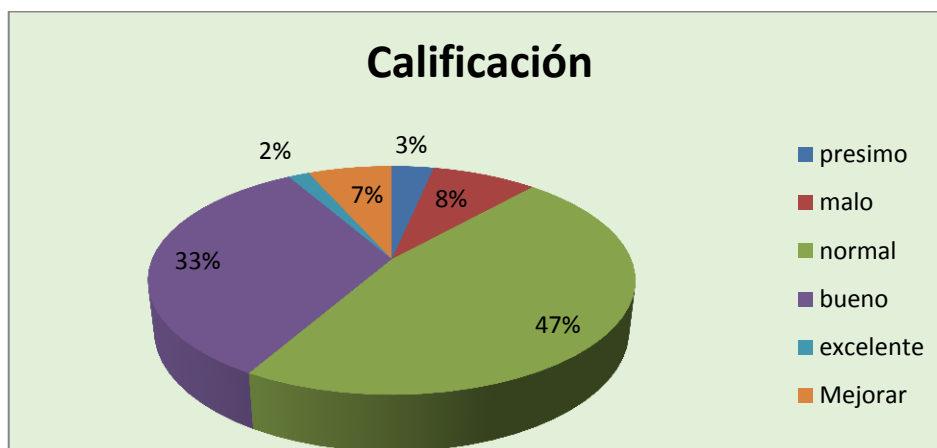
Calificación

Calificación		
Calificación	Frecuencia	Porcentaje
pésimo	2	3%
malo	5	8%
normal	28	47%
bueno	20	33%
excelente	1	2%
OTROS	4	7%
	60	100%

Autor: Contreras, K (2018)

Gráfico 3

Calificación



Autor: Contreras, K (2018)

### Interpretación

De las 60 personas encuestada 47% nos dice que el servicio de alquiler de equipos de cómputo es un servicio normal, sin relevancia, un 33% que el servicio es bueno, el 8% que es malo, 3% pésimo por ultimo un 7% marcaron la opción otros dejando su respectiva justificación y recomendación.

Si su respuesta es "OTROS" justifique su respuesta

### Respuesta destacada

Amigo invierte en juegos como dato 2 y juegos de red es decir online eso trae jóvenes q están muchas horas pero tienes q tener un buen ancho de banda porque si tienen malas experiencias en tu cyber ya no regresan.

### Pregunta 3

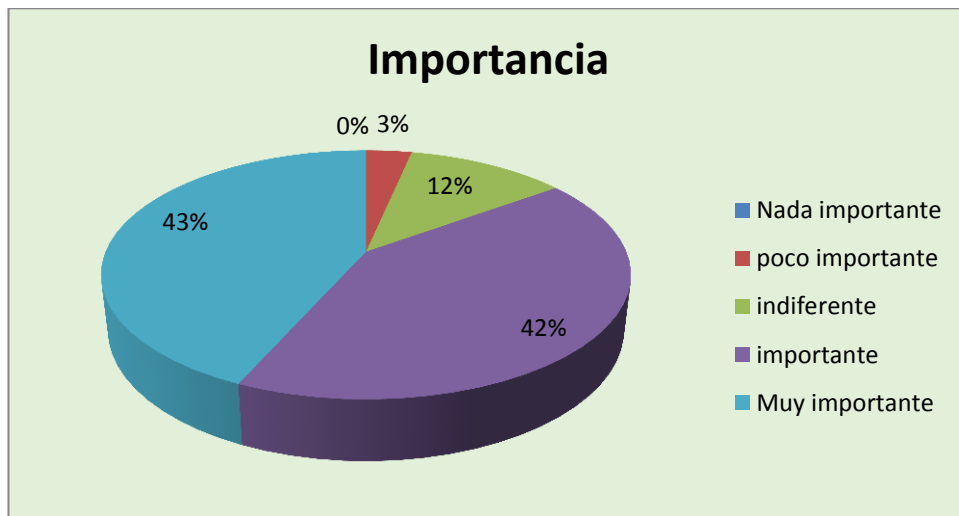
El servicio que presta el Ciber kelvin en la comunidad es:

Tabla 8  
Importancia

Importancia		
Tiempo-año	Frecuencia	Porcentaje
Nada importante	0	0%
poco importante	2	3%
indiferente	7	12%
importante	25	42%
Muy importante	26	43%
	60	100%

Autor: Contreras, K (2018)

Gráfico 4  
Importancia



Autor: Contreras, K (2018)



## Interpretación

De las 60 personas encuestadas un 43% considera el Ciber Kelvin Es muy importante en la comunidad un 42 % considera que es importante, el 12 %delos encuestado le resulta indiferente mientras que un 3% considera que es poco importante el Ciber kelvin.

### Pregunta 4

¿Considera que la atención al usuario es óptima del Ciber kelvin?

Tabla 9

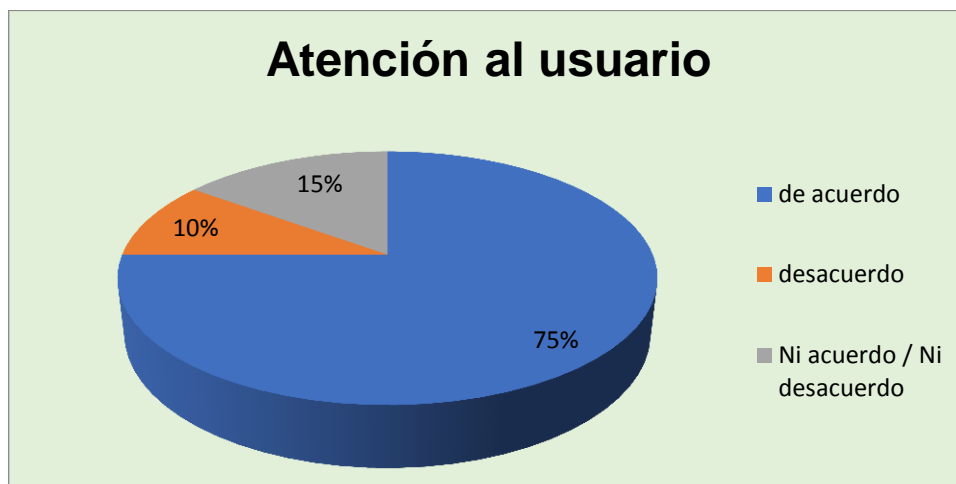
Atención al usuario

Atención al usuario		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	17%
NO	48	80%
NULO	2	3%
	60	100%

Autor: Contreras, K (2018)

Gráfico 5

Atención al usuario



Autor: Contreras, K (2018)

De las 60 personas encuestadas, el 80% consideran que la atención al usuario nos es una atención buena peor aún óptima mientras que el 17 % considera que si lo es, por otro lado un 3%prefirieron no contestar la pregunta.

### Pregunta 5

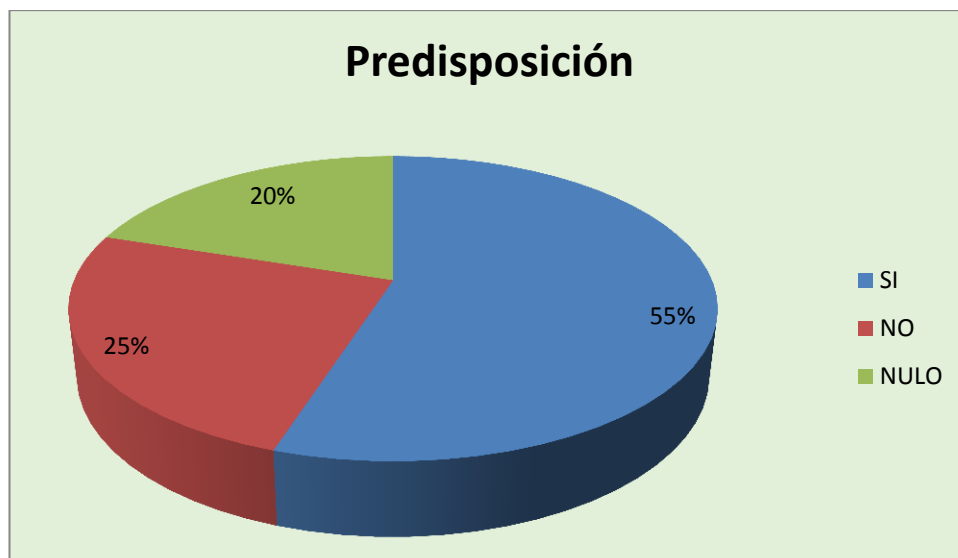
¿Cree usted que la predisposición del encargado del Ciber perjudica en el flujo de usuarios?.

Tabla 10  
Predisposición

Predisposición		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	33	55%
NO	15	25%
NULO	12	20%
	60	100%

Autor: Contreras, K (2018)

Gráfico 6  
Predisposición



Autor: Contreras, K (2018)

Un 55% considera que la falta de predisposición del en cargado del ciber kelvin Afecta en el flujo normal de usuarios, mientras que un 25% considera que no afecta en nada, el restante 12% no emitió su respuesta.

## Pregunta 6

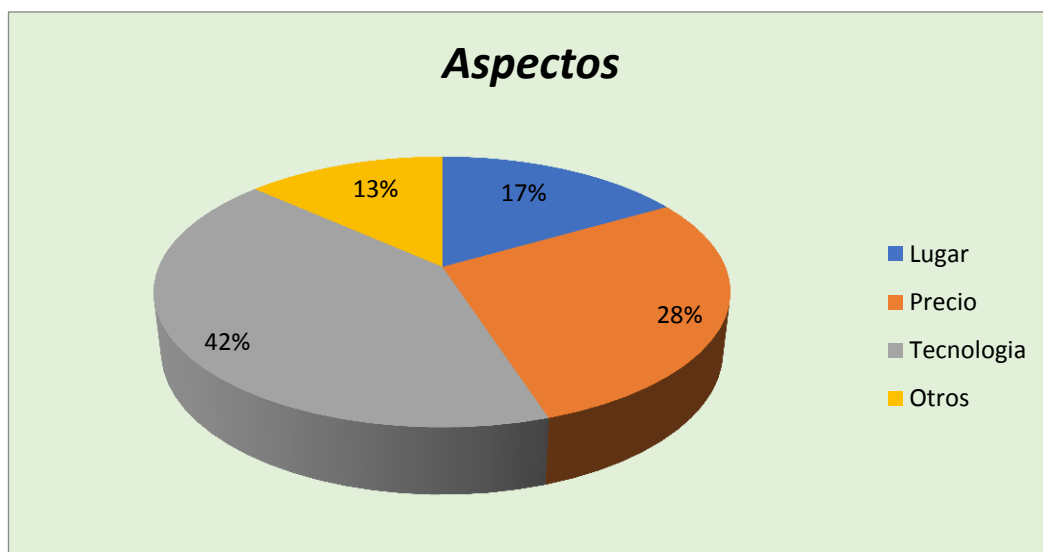
¿Qué aspectos toma en cuenta al momento de acudir a un Cyber?

Tabla 11  
Aspectos

Características	Frecuencia	Porcentaje
Lugar	10	17%
Precio	17	28%
Tecnología	25	42%
Otros	8	13%
	60	100%

Autor: Contreras, K (2018)

Gráfico 7  
Aspectos



Autor: Contreras, K (2018)

Se observa que un 42% acude a los Cibers por la tecnología, el 28% por el precio, un 17% por el lugar ya sea por seguridad y ben ambiente. Obtenidos los resultados se puede discernir que el precio y la tecnología es son factores que influyen en la aceptación de las personas sobre los negocios de Cyber.

## Pregunta 7

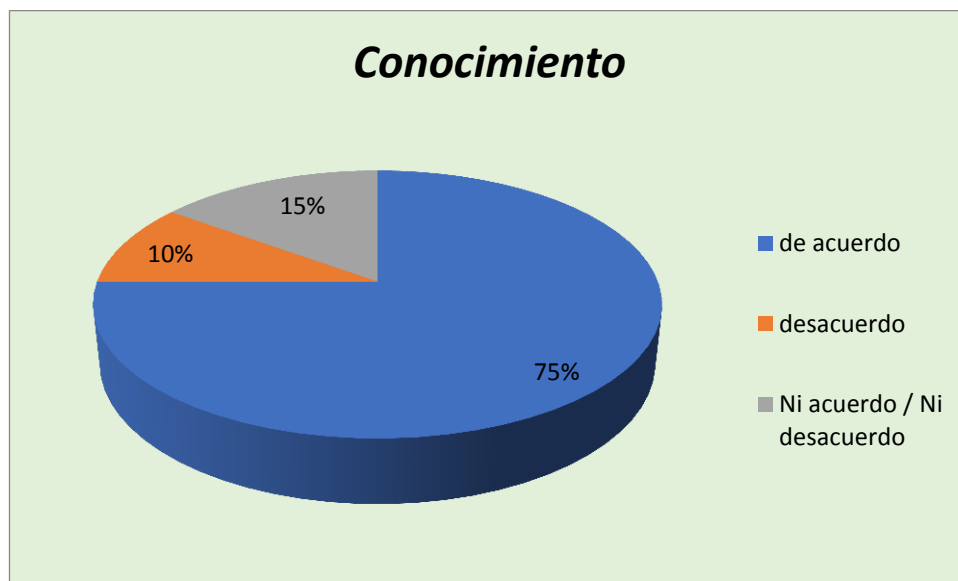
¿Conoce usted el Ciber “Kelvin”?

Tabla 12  
Conocimiento

CUADRO 4		
respuestas	frecuencia	porcentaje
SI	10	17%
NO	45	75%
NULO	5	8%
	60	100%

Autor: Contreras, K (2018)

Gráfico 8  
Conocimiento



Autor: Contreras, K (2018)

Fue necesario medir la promoción del negocio, encuestando a 60 personas sobre el conocimiento del Ciber Kelvin, manifestando lo siguiente el 75 % respondió que no conocen del ciber , mientras que un 17% si conoce del local, dando a entender que no tiene mucha participación en el mercado.

## Pregunta 8

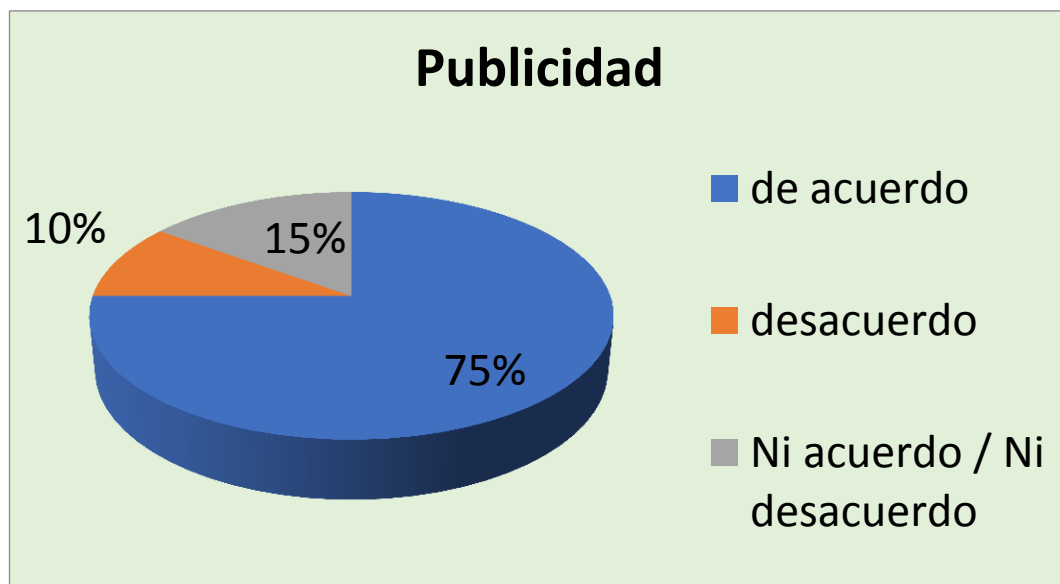
¿Está de acuerdo en que el Ciber Kelvin necesite de publicidad para que pueda ser conocido en el mercado?

Tabla 13  
Publicidad

Publicidad		
respuestas	frecuencia	porcentaje
de acuerdo	45	75%
desacuerdo	6	10%
Ni acuerdo / Ni desacuerdo	9	15%
	60	100%

Autor: Contreras, K (2018)

Gráfico 9  
Publicidad



Autor: Contreras, K (2018)

El 75 % está de acuerdo que el Ciber Kelvin necesita publicidad para que pueda ser conocido en el mercado, el 10 % no está de acuerdo que necesite publicidad y el 15% no respondió a la pregunta.

Pregunta 9

¿Qué medio considera usted factible deba utilizar el Cyber “Kelvin” para el desarrollo de la publicidad?

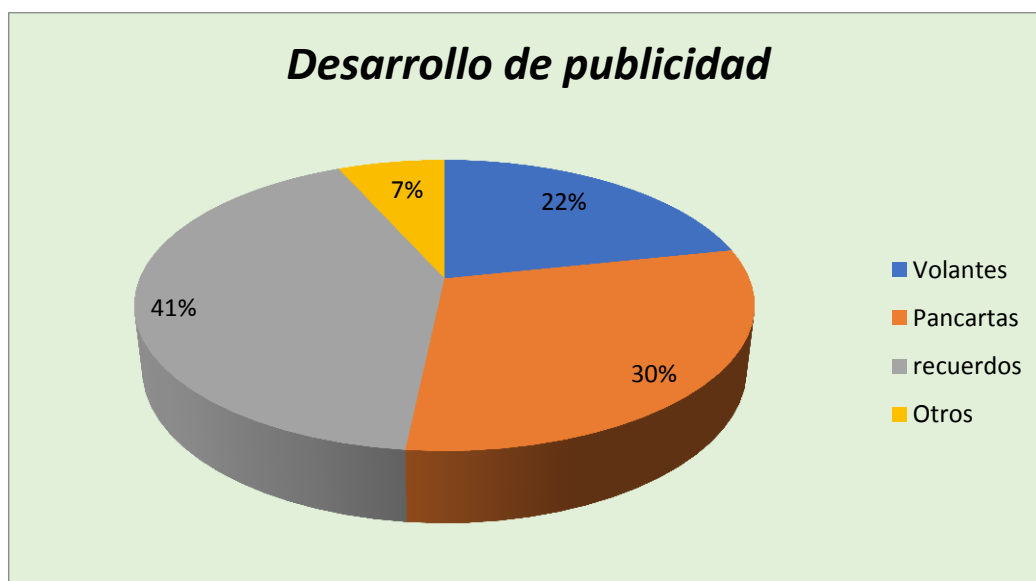
Tabla 14  
Desarrollo de publicidad

Características	Frecuencia	Porcentaje
Volantes	13	22%
Pancartas	18	30%
recuerdos	25	42%
Otros	4	7%
	60	100%

Autor: Contreras, K (2018)

Gráfico 10

Desarrollo de publicidad



Autor: Contreras, K (2018)

Se observa que 42% de los encuestados cree que es factible los recuerdos como medio publicitarios para el desarrollo de la misma, el 30 % por medio de pancartas publicitarias mientras que el 22% considera que solo basta con volantes y afiches, mientras que 7 % no definió el medio publicitario.

Los resultados de la encuesta realizada el 26 de noviembre del 2018 extraída de los clientes y usuarios del Ciber Kelvin, brindado una información muy valiosa para conocer las opiniones y sugerencias para el análisis e interpretación de sus resultados. Dando una totalidad de 60 personas encuestadas, logrando la aceptación que se esperaba para responder a cada una de las interrogantes, preguntas elaboradas y preparadas para fácil interpretación y poder ser resueltas de manera abierta.

El objetivo de la realización de la presente encuesta sirvió para medir la satisfacción de los usuarios del Ciber Kelvin que presta servicios de alquiler de equipos de cómputo, esto permitió determinar cuáles son las demandas insatisfechas que presenta actualmente el local, permitiendo tomar medidas para reducir este índice de demanda insatisfechas.

Una vez contabilizados y tabulada la información de los resultados, se procederá a analizarlos y sacar conclusiones reales para tomar medidas correctivas.

De acuerdo con los resultados de las encuestas expresados por los usuarios del Ciber Kelvin, se determina que hay una incapacidad del personal encargado de brindar el servicio de alquiler de cómputo, tanto como para tener buena actitud y predisposición para satisfacer las necesidades del usuario, además de tener personal completamente capacitado para manejar todas las herramientas necesarias del ordenador para facilitar y ayudar al usuario a adquirir la prestación de servicios en el Ciber Kelvin.

Por otro lado, la escasa información que se le ofrece a los usuarios y al público en general no permite su fácil atracción al Ciber Kelvin. Los resultados de la encuesta, también nos brindó pautas a seguir para implementar una serie de mecanismos de promoción y mejora de la imagen comercial del Ciber Kelvin, permitiendo así incrementar el flujo normal de usuarios en el Ciber Kelvin.

## Matriz FODA

Debilidad: Hace referencia al ámbito interno del Ciber Kelvin.

Amenaza: Hace referencia al entorno externo del Ciber Kelvin.

Fortaleza: Hace referencia a los ámbitos internos de Ciber Kelvin.

Oportunidades: Hace referencia al entorno externo del Ciber Kelvin.

Tabla 15

FODA

<b>Fortaleza</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dimensiones del establecimiento amplia.</li><li>• Internet más rápido del sector.</li><li>• Capacidad suficiente de equipos disponibles para su uso.</li><li>• Ordenadora óptima y competente para su máximo rendimiento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personal con poca capacitación en área informática.</li><li>• Escasa publicidad.</li><li>• Limitada orientación en el servicio al cliente.</li></ul>
<b>Amenaza</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumento de tarifa de los proveedores de internet.</li><li>• Alta competencia en el mercado que ofrece semejantes servicios.</li><li>• Delincuencia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poca disposición de equipos de computación en el sector.</li><li>• Tarifa de consumo del servicio de alquiler de equipos de cómputo elevada.</li><li>• Adquisición de equipos de cómputo + internet costosos.</li></ul>

Autor: Contreras, K (2018)



## **Propuesta**

Propuesta en el servicio de alquiler de equipo de cómputo, para el incremento de usuarios del Ciber kelvin.

Diseño de un plan de mejora en la atención al usuario en el servicio de alquiler de equipo de cómputo, complementado con un plan promocional que permitirá mejorar la imagen comercial, incrementando el flujo de usuarios que el último periodo ha ido disminuyendo.

El siguiente proyecto trata de brindar un plan promoción para el Cyber “Kelvin” con la finalidad de incrementar el flujo normal de usuarios que tiene en la actualidad y lograr que se visite de manera concurrida a este negocio puesto que dispone de tecnología de punta para brindar un abanico de Iniciativas en cuanto al servicio de alquiler de equipos de cómputo. El plan de promoción que se desarrolla revelara todas las metas establecidas que se deben ser producidas para obtener las adecuadas ventas para este negocio en donde se motiva a los clientes a visitar de manera más seguida el establecimiento.

Los variados servicios que ofrece el Ciber “Kelvin” son con la objetivo de brindar y ayudar a las personas usuarias, que no disponen de un equipo de computación o incluso poseen una computadora pero no tienen poder adquisición de un proveedor de internet, incluso en muchos casos necesitan complementar su experiencia formalizando su investigación en un documento formal por medio de impresiones en hojas de papel o cartulinas y todo este tipo de actividades en donde los clientes asisten a este negocio.

Dada la importancia que tiene la diversidad de servicios que ofrece el Ciber Kelvin, se necesita de carácter urgente de una estrategia como el marketing mix el cual disponen de diversas estrategias que auxilian a que la marca del producto sea reconocida en el sector, la promoción es uno de los factores más importantes puesto que este es el elemento que llama la atención a los clientes.

## **Plan de Mejoras**

Un plan de mejoras es un conjunto de actividades que una organización plantea para que pueda mejorar el rendimiento, Son programadas conforme a las necesidades que se las ameritas o según su importancia, con la finalidad de conseguir un incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de la organización.

Facilita consultoría en la identificación definición y desarrollo del plan de mejora, atendiendo a una metodología coherente y precisa destinada a mejorar la competitividad y los resultados de las organizaciones. (www.aiteco.com)

La importancia del plan de mejoras para el Ciber Kelvin radica en que nos permite hacer un seguimiento identificando, analizando y evaluando las medidas de eficacia que serán consideradas y tomadas en cuentas esperando que vayan a alcanzar los objetivos previstos. Hace falta llevarlas a la práctica y comprobar su efecto.

Considerando que la aplicación del plan de mejora en el ciber kelvin, nos reconoce los factores que inciden en un problema aplicando para cada uno o varios un conjunto de métodos e instrumentos de eficacia e incremento de rendimiento.

## **Objetivos del plan de mejora**

Aplicar las mejores estrategias, creando una serie de actividades que permitan perfeccionar el servicio de alquiler de equipos de cómputo En el Ciber Kelvin.

## **Contribuciones**

Formando un ambiente de confianza entre el Cliente y los colaboradores, guiando a los usuarios y al equipo de trabajo a lograr las metas establecidas.

Tabla 16  
Plan de Mejoras

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Meta</b>	<b>Acciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Plazo</b>	<b>Responsable</b>
<b>Personal con poca capacitación en área informática.</b>	Forjar y Capacitar del Personal Informático.	Predisposición del personal logrando con éxito la culminación al 100% de la capacitación	curso online y presenciales al personal	computadora Recursos Materiales Transporte internet	3 meses	Representante legal Investigador
<b>Escasa publicidad.</b>	Expandir la imagen e Informar del servicio que se está brindando	Incremento del flujo normal de usuarios de manera continua al 100%	Promoción en sitios estratégicos diferentes medios de información los servicios que ofrece	Recursos Económicos Mano de obra	1 mes	Investigador
<b>Limitada orientación en el servicio al cliente.</b>	Mejorar las relaciones con los usuarios	Estabilidad y progreso de los empleados al brindar un excelente servicio al usuario al 100%	Aplicación de encuestas a los usuarios , para ser tomados en cuenta	Recursos Materiales: Hojas, plumas Colaboración de los usuarios	1 vez cada 6 meses	Investigadora

Autor: Contreras, K (2018)

Tabla 17  
Cronograma

Tiempo Actividades	2018													
	Agosto					Septiembre					Octubre			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Diagnostico al personal	■													
Ambientación		■												
Programación de publicidades			■	■										
Capacitación al personal					■									
Mantenimiento de ordenadores						■								
Programación de publicidades						■								
Capacitación al personal							■							
Mantenimiento de ordenadores							■							
Capacitación al personal								■						
Programación de publicidades									■					
Evaluación del personal									■					
Mantenimiento de ordenadores										■				
Ambientación											■			
Ambientación												■		

Autor: Contreras, K (2018)

Tabla 18

Presupuesto plan de mejora

<b>Presupuesto general del plan de mejora</b>		
<b>actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
1	3 módulos de Excel 2016 avanzado	\$ 40,00
2	3 módulos de Word 2016 avanzado	\$ 40,00
3	3modulos de PowerPoint avanzado	\$ 40,00
4	3 módulos paquete office 2016	\$ 40,00
5	Mantenimiento de ordenadores	\$ 20,00
6	distribución de publicidad	\$ 530,04
7	ambientación	\$ 20,00
<b>Total</b>		<b>\$ 730,04</b>

Autor: Contreras, K (2018)

El presupuesto del plan de mejora contempla siete actividades y metas establecidas. Comprendidas en un periodo de tiempo de 3 meses para la formación y capacitación del personal que estará a cargo de la atención del personal, desglosadas en 3 módulos por cada aplicación del paquete de Microsoft office versión 2016.

En tanto al mantenimiento de ordenadores publicidad y ambientación desarrolladas en las fechas establecidas en el cronograma del plan de mejoras.

Presupuesto general del plan de mejora será financiado por los dueños del establecimiento comercial Cyber Kelvin que consideran un presupuesto muy asequible para ser implementado .

## Plan de promoción Ciber Kelvin

La estrategia de promoción que ofrecerá el ciber kelvin hacia su distinguida clientela de la parroquia Febres cordero de la Ciudad de Guayaquil, comprende en la degustación de un aperitivo como lo sería un café de cortesía en horarios específicos, considerando la previa contratación del servicio por un tiempo determinado de 3 horas consecutivas.

Esta estrategia de promoción se hará efectiva en horarios estratégicos como. Horarios matutinos de 7h00 Am a 11h00 am y en horarios Nocturnos de 18h00 Pm a 22h00 Pm , considerando que son horarios asequibles para estudiantes y oficinistas que necesitan realizar trabajos y tareas específicas de manera diaria desde la comodidad de un ordenador como las que ofrece el Ciber kelvin.

Gráfico 11  
coffee break



Autor: Contreras, K (2018)

## **Precio**

Considerando precios promedios de los diferentes locales que prestan semejante o iguales servicios, se toma referencia el precio al público, cabe recalcar que la experiencia es completamente diferente a los locales a su alrededor, comenzando por el internet: El internet que proporciona el Ciber Kelvin a sus clientes es de 25 megas ilimitados, esto hará posible que los usuarios puedan navegar en internet sin ningún tipo de interrupción a nivel de red, siendo el internet más rápido del sector.

La cantidad total de ordenadores que posee el ciber Kelvin es considerable, con un total de 11 ordenadores disponibles y con total acceso a internet sin restricciones, 2 dos ordenadores cabinas privadas para videoconferencias. Todos los ordenadores son óptimos y de alto rendimiento, con especificaciones claras superiores a Intel Corel I3, estos ordenadores permitirán que los usuarios puedan instalar y descargar programas o aplicaciones a su conveniencia sin dificultad.

Dada estas Especificaciones Los precios son los siguientes:

El precio por adquirir este servicio es el de 0.50 centavos la hora del alquiler de una máquina con internet ilimitado y sin restricciones, además de las impresiones a blanco y negro con un precio de 0.10 y las de color a 0.25, considerando que las impresiones serán realizadas en impresora y copiadora industrial Rioch Aficio mp3300c , impresora con sistema laser la mejor calidad de impresión del sector.

## **Precios**

- Alquiler de servicio 1/hora = 0.50 ctvs
- Impresiones blanco/negro = 0.10 ctvs
- Impresiones Color = 0.25 ctvs
- Impresiones en cartulinas adicional 0.10 ctvs

## **Estrategia de precio**

La estrategia de precio que se propone está direccionado hacia los usuarios fieles del Ciber Kelvin , consta de disponer de 3 horas de internet ilimitado a un precio de \$1 encaminado especialmente hacia los alumnos y oficinistas que efectúan sus trabajos diarios de manera continua y requieren de suficiente tiempo para el desarrollo de sus deberes y obligaciones estudiantiles y de trabajo. Como también para trabajos superiores como para programadores o diseñadores.

Esta promoción se la representara de diferentes medios publicitarios escritos, objetivo de la publicidad debe ser describir los servicios que ofrece y las características de los productos, siempre dejando claro lo que los diferencia de la competencia.

Siempre es bueno desarrollar acciones para recordarles a los consumidores su función, las características diferenciadoras y presencia.

La publicidad será representada de la siguiente manera:

- Afiches publicitarios
- Pancartas publicitarias
- Calcomanías publicitarias
- Otros Merchandising
- Llaveros
- Plumas
- Taza de café
- Jarro
- Calendarios



Gráfico 12  
Táctica de precio



Autor: Contreras, K (2018)

Es importante hacerlo con sutileza, creatividad e inteligencia para no caer en la agresividad y forzar la compra.

Lo importante es mantenerse en la mente del consumidor, pero cuidado, siempre con miras a tener un buen posicionamiento.

## Promoción

La promoción de tiempo de alquiler de equipos de cómputos del Ciber Kelvin Consiste, disponer de 3 horas de internet ilimitado a un precio de \$1 para todo cliente que asistan al Ciber Kelvin de manera ininterrumpida.

Esta promoción estará representada de la siguiente manera.

Gráfico 13  
Promoción



Autor: Contreras, K (2018)

## Medios de comunicación

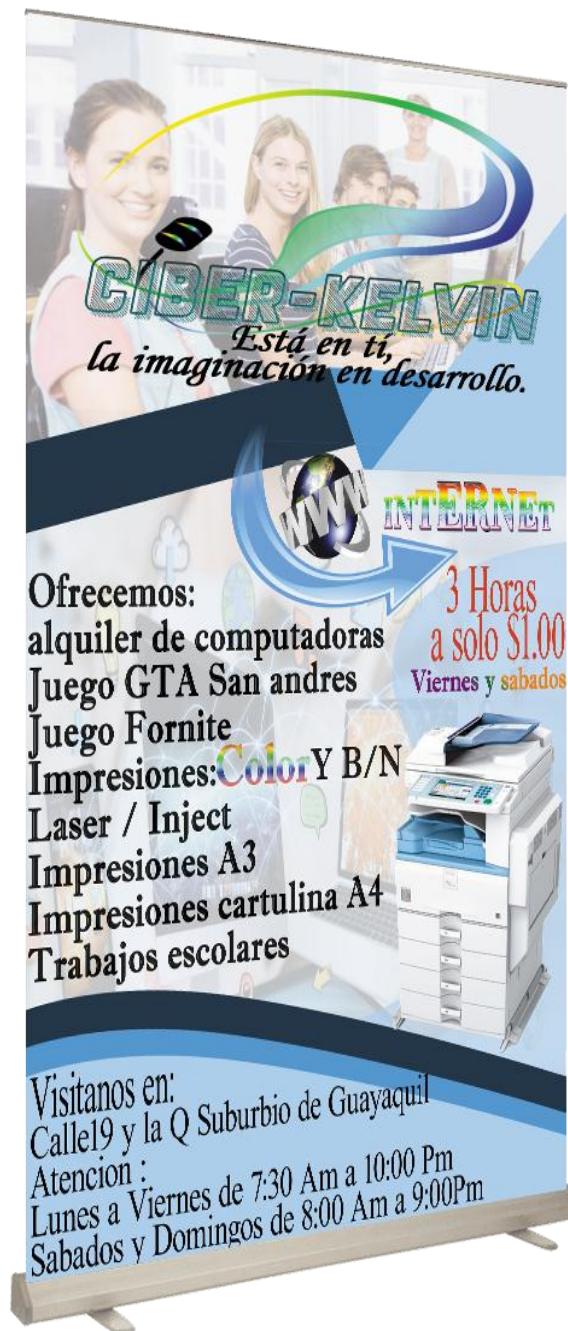
### Medios BTL

Los medios BTL en donde se realizarán las diversas promociones e Informar a los clientes de este tipo de servicios en donde intervienen los Volantes, afiches y banner. Se intenta utilizar formas impactantes, creativas y sorprendentes que establezcan formas novedosas de contacto

para difundir un mensaje publicitario. Crear formas más creativas y menos costosas de relación de una marca con el consumidor.

Gráfico 14

Banner Publicitario



Autor: Contreras, K (2018)

## Merchandising

Es el conjunto de técnicas o estrategias de promoción que se aplican en el punto de venta. Podemos pensar que las principales técnicas de merchandising se dedican a vender más cantidad de producto, pero no siempre los negocios buscan este fin. Por ello analicemos los principales objetivos del merchandising.

Por lo tanto, la aplicación del merchandising eficaz sería brindar obsequios de manera gratuita a los usuarios del Ciber Kelvin, con esto lograremos y motivaremos a los usuarios a visitar de manera constante este negocio, ya que por medio de los obsequios denotará la excelencia de nuestros servicios.

Gráfico 15

Llavero



Autor: Contreras, K (2018)



Gráfico 16  
Jarro



Autor: Contreras, K (2018)

Gráfico 17  
Afiches



Autor: Contreras, K (2018)

Gráfico 18  
Calcomanías



Autor: Contreras, K (2018)

Gráfico 19  
Poster



Autor: Contreras, K (2018)

## Presupuesto de Medios

La diversidad de medios que se utilizaron para la potencialización de la promoción según la herramienta de merchandising del local Ciber Kelvin será pactada, repartida y dirigida para los clientes que durante todo el año de manera frecuente. Por lo tanto, para la distinguida clientela se les obsequiará jarros, bolígrafos, llaveros. De manera que la marca Ciber Kelvin sea visible y actúe como primer medio publicitario.

Estos tipos de obsequios serán reservados para aquella clientela fiel de manera individual, haciéndole sentir al usuario que es importante para nosotros así poder motivarlos para que siga teniendo como primera preferencia la adquisición de los servicios que presta el Ciber Kelvin, considerando que es el mejor ambiente al momento de realizar sus distintas actividades.

Por lo tanto el costo o presupuesto será reflejado de la siguiente manera:

Tabla 19

Presupuesto Merchandising

<b>Presupuesto Merchandising</b>				
<b>Medios</b>	<b>Docena</b>	<b>Unidades</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Inversión</b>
Jarros	4	48	\$ 3,50	\$ 168,00
Vasos	4	48	\$ 1,28	\$ 61,44
Bolígrafos	8	96	\$ 0,20	\$ 19,20
Calendarios	6	72	\$ 0,60	\$ 43,20
Llaveros	4	48	\$ 1,90	\$ 91,20
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 383,04</b>

Autor: Contreras, K (2018)

### Presupuesto «below the line» BTL

Para efectos de la realización de materiales publicitarios las cuales están contempladas por volantes, Banner y gigantografías. En donde el usuario y público en general podrá visualizar las estrategias promocionales que ofrece el Ciber Kelvin.

Tabla 20

Medios BTL

<b>Presupuesto de medios publicitarios</b>			
<b>Medios</b>	<b>Unidades</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Inversión Trimestral</b>
Afiches	100	\$ 0,07	\$ 7,00
Gigantografía	3	\$ 6,67	\$ 20,00
Banner	2	\$ 60,00	\$ 120,00
TOTAL			\$ 147,00

Autor: Contreras, K (2018)

Por lo tanto El presupuesto total de los medios publicitarios tanto como para Merchandising y medios BTL, están contemplados trimestralmente donde el costo total está contemplado en dólares. Requiriendo una cantidad de \$ 530.04.

Tabla 21

Presupuesto Total

<b>Gran total</b>	
<b>Herramientas</b>	<b>Costo</b>
Merchandising	\$ 383,04
Medios BTL	\$ 147,00
<b>Total</b>	<b>\$ 530,04</b>

Autor: Contreras, K (2018)



## **Conclusiones**

En la actualidad todas las personas y clientes potenciales acuden a cualquier establecimiento por la compra de un bien o prestación de un servicio de manera frecuente debido a 3 motivos muy importantes y esenciales como son: buen precio , buena calidad , buen servicio o también popularmente llamado las 3B del comerciante.

La mayor parte de los encuestados opinan que acuden a un Ciber primordialmente por sus equipos completamente actualizados y que al momento de realizar sus actividades no se les ponga lento. A demás por la buena atención al momento de la prestación de servicio, tan como para asesoría en diversas aplicaciones del ordenador como también, en la predisposición en la realización de investigaciones.

En los resultados obtenidos según las herramientas el Ciber Kelvin no es muy reconocido en el sector debido a la escasa publicidad que ha venido llevando.

Considerando las fortalezas que tiene el Ciber Kelvin donde reconocen que los servicios que se ofrecen son excelentes ya que dispone de internet más rápido del sector, maquinas con su máximo rendimiento además de una infraestructura muy espaciosa donde se pueda tener un buen ambiente al momento de la adquisición del servicio en el establecimiento. Requiere realizar un plan de promoción para incrementar el ingreso normal de usuarios. En donde es indispensable que la ejecución de este proyecto.

## **Recomendaciones**

Identificando los aspectos teóricos de atención al usuario y servicios de alquiler observaremos cuales son los puntos débiles que serán tratados en el futuro para el investigador así por ser proyectarlo.

Diagnosticando los procesos metodológicos en la investigación planteada, se lograra medir los aspectos relevantes que necesitan ser tratados y tomar medidas correctivas mejorando la experiencia para el usuario.

Proponiendo plan de mejora y de promoción en el servicio de alquiler de equipos de cómputo permitirá el incremento de usuarios al establecimiento.

A pesar de la llegada de los dispositivos móviles y tablets, que aproximadamente ofrecen la misma experiencia de un ordenador todavía hay muchos aspectos que los dispositivos móviles que aún son exclusivos de un ordenador PC. Por eso lejos de caer en desgracia, los cibercafés se han mantenido e incluso crecido, pues mucha gente no tiene su propio computador en casa y peor aún complementado su experiencia con un buen proveedor de internet y su impresora.

Aplicando los planes de mejoras y el plan de promoción correctamente, con presupuesto invertido y que se ha mencionado en el proyecto es el apropiado para obtener los resultados deseados, La captación e incremento del flujo de usuarios en el Ciber Kelvin.

## Bibliografía

- (s.f.). Recuperado el 12 de Noviembre de 2018, de <http://redlancybercafe.blogspot.com/2010/10/justificacion.html>
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación*. Caracas: EPISTEME, C.A.
- Arqhys. (2012). Construcción de cibercafes. *ARQHYS*, 12.
- Bastar, S. G. (2012). *Metodología de la investigación*. Estado de México: Ma. Eugenia Buendía López.
- CONSULTORES, A. (s.f.). *www.aiteco.com*. Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de <https://www.aiteco.com/calidad/plan-de-mejora/>
- curiosidades2020. (s.f.). *curiosidades 2020*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2018, de <https://www.curiosidades2020.com/2017/08/el-primer-cibercafe-de-la-historia-cafe-cyberia.html>
- García Miranda, J. G. (Tesis de Licenciatura). *Plan de promoción del cyber "Carol ec" en el sector norte ciudadela Mucho Lote de la ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Navarra, D. d. (s.f.). *www.educacion.navarra.es*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2018, de [https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es\\_un\\_plan\\_de\\_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04](https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es_un_plan_de_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04)
- Pensador, E. (9 de septiembre de 2016). *educacion.elpensante.com*. Recuperado el 20 de Enero de 2019, de <https://educacion.elpensante.com/poblacion-infinita-estadistica/>

pensante, E. (14 de Abril de 2016). *elpensante.com*. Recuperado el 20 de Enero de 2019, de <https://educacion.elpensante.com/la-poblacion-finita/>

Pimentel Vásquez, K. C., & Vásquez Cabrera, T. L. (Tesis de licenciatura). *Plan De Negocios Para La Creación De Una Cadena De Cybercafé, Frente A Las Principales Universidades Usat, Usmp, Uss Del Departamento De Lambayeque*. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo.

Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación* (Primera edición ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Santa Palella, S., & Feliberto Martins, P. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.

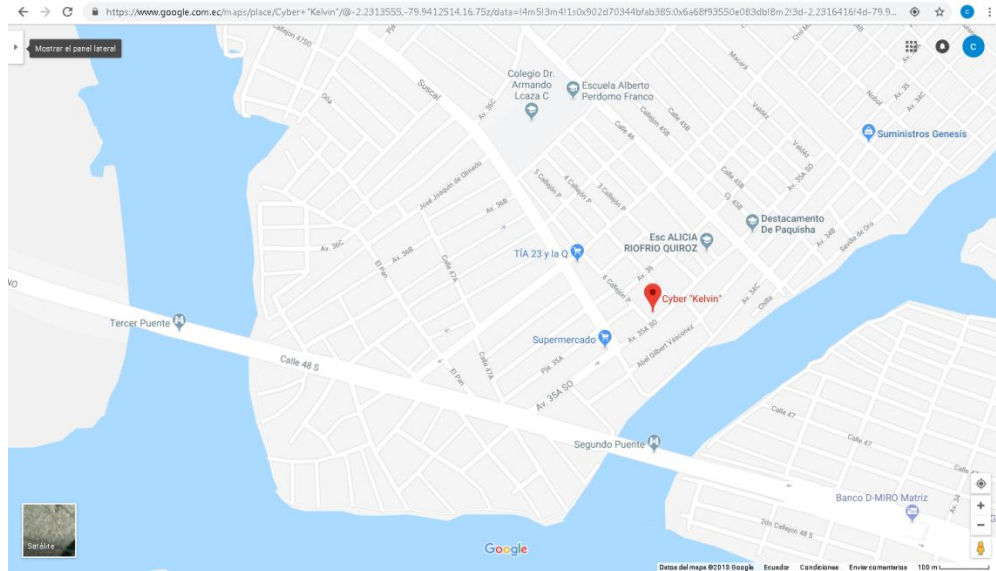
Tamayo Y Tamayo, M. (2003). *Proceso de la investigación científica*. (C. Edición, Ed.) Mexico D.F, Mexico: Limusa S.A.

Zaragocín Martíne, D. Tesis de grado previa a la obtención del título de Ingeniero Comercial. *Proyecto de factibilidad para la creación de un cybercafe en la ciudadela Shushuhuayco de la ciudad de Loja*. Universidad Nacional de Loja, Loja.

## Anexos

### Anexo 1

#### Ubicación del local



### Anexo 2

#### Pancarta Publicitaria

**Locutorio**  
**"Kelvin"** **WiFi**  
Alquiler de equipos de computo

Twitter, YouTube, Digg, Facebook, LinkedIn, Instagram, Pinterest, YouTube, Digg

**Ofrecemos:**

- Internet
- impresiones laser-inject
- Copias B/N y color
- Escaneos
- Juegos Online

**Venta de accesorio para computadoras**

Facebook, Instagram, Twitter

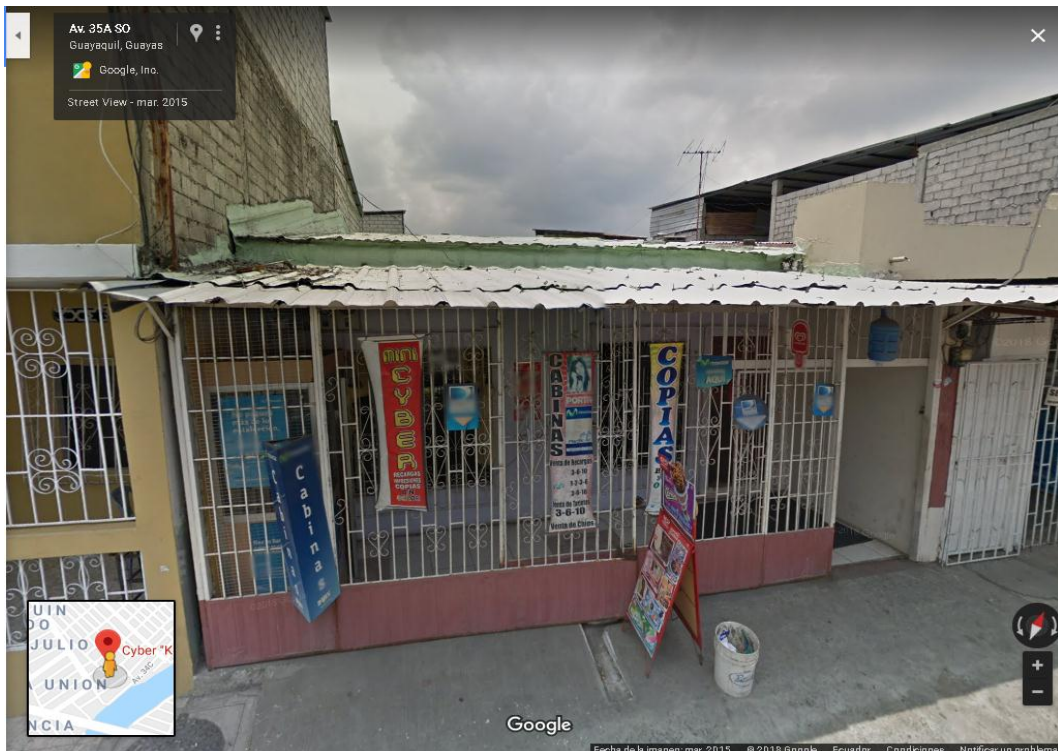
### Anexo 3

#### Establecimiento



### Anexo 4

#### Panorámica del establecimiento







## Anexo 5

### Permiso de funcionamiento

23/3/2017 Consulte como va el tramite de su certificado




**BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS  
DE GUAYAQUIL  
COORDINACION DE PREVENCIÓN DE  
INCENDIOS**



### PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

<b>AÑO:</b>	<b>2017</b>
<b>Nº PERMISO:</b>	865989
<b>ORDEN DE PAGO:</b>	117018658(2017:\$50,00)
<b>RUC:</b>	0907783484001(001 )
<b>RAZON SOCIAL:</b>	CONTRERAS POVEDA WILLIAM ARTURO
<b>RAZON COMERCIAL:</b>	ALQUILER A CORTO Y LARGO PLAZO DE COMPUTADORAS/CABINAS TELEFONICAS "KELVIN"
<b>AREA:</b>	
<b>DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO:</b>	COOP. SIETE DE SEPTIEMBRE BARRIO: PLAN PILOTO SL 14 MZ 1322
<b>RESPONSABILIDAD TECNICA:</b>	HUERTA PASTOR HANS RICARDO
<b>CODIGO CATASTRAL:</b>	42-1322-13-0-0-1
<b>NOTA:</b>	POR DECLARACION JURAMENTADA



Fecha y Hora: 2017/03/23  
NO SERA VALIDO ESTE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO SI LA DOCUMENTACION ES FALSA, ADULTERADA O ALMACENAN MATERIALES PELIGROSOS Y/O JUEGOS PIROTECNICOS.  
EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS ORDENANZAS Y DISPOSICIONES VIGENTES, SE PROCEDERA A LA SANCION Y REVOCATORIA DEL PRESENTE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

<http://www.bomberosguayaquil.gob.ec/index.php/servicios/consultas-en-linea/consulte-el-estado-de-su-tramite-permisos-nuevo.html> 1/1

Anexo 6  
Encuesta

**Encuesta Para el Ciber KELVIN**

Marca con un X O un ✓ en el casillero la respuesta que creas conveniente

1 ¿Cuánto tiempo hace que frecuenta los servicios que presta el Ciber Kelvin?

5 AÑOS	3 AÑOS	1 AÑO	1 VEZ
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2 El servicio de alquiler de equipo de cómputo del ciber kelvin es:

Pésimo	Malo	Normal	Bueno
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Excelente	OTROS	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Si su respuesta es "OTROS" justifique su respuesta

---



---

3 El servicio que presta el Ciber kelvin en la comunidad es:

Nada importante	Poco importante	Indiferente	Importante
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Muy importante			
<input type="checkbox"/>			

4 ¿Considera que la atención al usuario es óptima del Ciber kelvin?

SI	NO	NULO
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 ¿Cree usted que la predisposición del encargado del Ciber perjudica en el flujo de usuarios?.

SI	NO	NULO
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6 ¿Qué aspectos toma en cuenta al momento de acudir a un Cyber?

Lugar	Precio	Tecnología	Otros
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7 ¿Conoce usted el Ciber "Kelvin"?

SI	NO	NULO
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8 ¿Está de acuerdo en que el Ciber Kelvin necesite de publicidad para que pueda ser conocido en el mercado?

de acuerdo	desacuerdo	Ni acuerdo / Ni desacuerdo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9 ¿Qué medio considera usted factible deba utilizar el Ciber "Kelvin" para el desarrollo de la publicidad?

Volantes	Pancartas	Recuerdos	Otros
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta en el servicio de alquiler de equipo de cómputo, para el incremento de usuarios del Ciber Kelvin. y problema de investigación: ¿Cómo contribuir a la mejora de equipos de cómputo para incrementar los usuarios del Ciber Kelvin ubicado en la Parroquia Febres cordero, de la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?** Presentado por Contreras Mena Kelvin Leonardo como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

**Contreras Mena Kelvin Leonardo**

Tutor:

**Simón Alberto Illescas Prieto**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Kelvin Leonardo Contreras Mena en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA EN EL SERVICIO DE ALQUILER DE EQUIPO DE CÓMPUTO, PARA EL INCREMENTO DE USUARIOS DELCIBER KELVIN.** de la modalidad de **SEMIPRESENCIAL** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología En Administración De Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

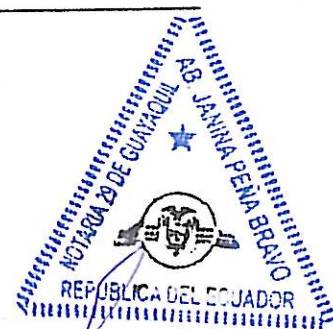
Kelvin Contreras Mena

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 0955209911



Ab. Janina Peña Bravo  
NOTARÍA VIGÉSIMA NOVENA  
DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CONSEJO DE LA  
NOTARÍA

a: 001-002-000027400



20190901029D00116

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901029D00116**

NOTARIO(A) JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO de la NOTARÍA VIGÉSIMA NOVENA , comparece(n) KELVIN  
CONTRERAS MENA portador(a) de CÉDULA 0955209911 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad,  
SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de  
CLIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE  
DECLARACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en  
actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto,  
cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del  
artículo ocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede,  
en el texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 25 DE FEBRERO  
(13:05).



KELVIN CONTRERAS MENA  
0955209911

NOTARIO(A) JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO  
NOTARÍA VIGÉSIMA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0955209911

Nombres del ciudadano: CONTRERAS MENA KELVIN LEONARDO

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 23 DE JUNIO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CONTRERAS POVEDA WILLIAM ARTURO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MENA RUIZ ROSA LUZ

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 25 DE JUNIO DE 2014

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 25 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 29 - GUAYAS - GUAYAQUIL



*John Contreras m*



Identificado: 190-201-39666



190-201-39666

*Vicente Taiano G.*

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



RATO      PROFESIÓN / OCUPACIÓN  
 ESTUDIANTE      V4333V4222

NOMBRES DEL PADRE  
 AS POVEDA WILLIAM ARTURO

NOMBRES DE LA MADRE  
 ROSA LUZ

HA DE EXPEDICIÓN

FIRMA DEL CEDULADO

000092137

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA\*      N.º 095520991-1

APELLIDOS Y NOMBRES  
 CONTRERAS MENA  
 KELVIN LEONARDO

LUGAR DE NACIMIENTO  
 GUAYAQUIL  
 BOLIVAR / SAGRARIO /

FECHA DE NACIMIENTO 1996-06-23  
 NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO M  
 ESTADO CIVIL SOLTERO

NOTARIA 29 DE GUAYAQUIL  
 AB. JANINA PEÑA BRAVO  
 REPÚBLICA DEL ECUADOR



Ab. Janina Peña Bravo  
 NOTARIA VICESIMA NOVENA  
 DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Científica y Tecnológica  
 Consejo Directivo  
 Tecnología

CERTIFICADO:

Que el trabajo ha sido realizado  
 coincidencias permitiendo  
 LA UTILIZACIÓN DE  
 LOS PROYECTOS DE  
 TITULACIÓN Y DE

[Faint signature]

Nombre y Apellido

C. D.





## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Alarido  Luis Alberto Alarido  
Nombre y Apellidos del Colaborador Firma  
CEGESCYT